



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA KAIZEN PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN CALIFICACIÓN DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN EN UNA ENTIDAD ADMINISTRADORA DE PENSIONES EN PERÚ - 2018”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Ingeniería Industrial

Autores:

Pierre Anthony, Castillo Ramos

Glen Jhon, Carranza Sánchez

Asesor:

Ing. Willy Roberto Mantilla Correa

Trujillo - Perú

Tabla de contenido

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
TABLA DE CONTENIDO	4
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE GRAFICOS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Formulación del problema	24
1.3. Objetivos	24
1.4. Hipótesis (Supuestos)	25
CAPÍTULO II METODOLOGÍA	26
CAPÍTULO III RESULTADOS	31
CAPÍTULO IV DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	48
REFERENCIAS	51

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla N° 1: Causas del estudio de acuerdo a su nivel de influencia</i>	<i>23</i>
<i>Tabla N° 2: Distribución de la población en el proceso de atención de expedientes en la Una entidad administradora de pensiones - La Libertad, por formación académica.....</i>	<i>27</i>
<i>Tabla N° 3: Distribución de la población en el proceso de atención de expedientes en la Una entidad administradora de pensiones - La Libertad, por nivel de formación académica.</i>	<i>27</i>
<i>Tabla N° 4: El área donde labora cuenta con ventilación e iluminación adecuada para la ejecución de sus tareas.....</i>	<i>31</i>
<i>Tabla N° 5: Los recursos materiales proporcionados por la entidad son suficientes para la ejecución de sus tareas.....</i>	<i>32</i>
<i>Tabla N° 6: Cuentan con tecnología actualizada para el logro de los objetivos requeridos por la entidad.....</i>	<i>34</i>
<i>Tabla N° 7: El mobiliario es el adecuado para el desarrollo de las actividades.....</i>	<i>35</i>
<i>Tabla N° 8: Los directivos de la oficina departamental demuestran disposición para la atención de requerimientos del personal.</i>	<i>36</i>
<i>Tabla N° 9: Demuestra empatía en sus relaciones interpersonales con el equipo de trabajo.</i>	<i>37</i>
<i>Tabla N° 10: En la oficina departamental la comunicación tiende a ser horizontal.</i>	<i>38</i>
<i>Tabla N° 11: Las relaciones entre mis compañeros de trabajo son cordiales.</i>	<i>39</i>
<i>Tabla N° 12: Cree usted que en la oficina departamental se practican valores éticos como el respeto, honestidad, integridad y lealtad.....</i>	<i>40</i>
<i>Tabla N° 13: En el desarrollo de las actividades, coopera con los demás trabajadores para un el logro de un ambiente de trabajo en equipo.....</i>	<i>41</i>
<i>Tabla N° 14: Dimensión de Factores de Ineficacia (Fuente – Elaboración Propia).....</i>	<i>42</i>
<i>Tabla N° 15: Dimensiones de Gestión Administrativa en el proceso de Atención de Expedientes en la una entidad administradora de pensiones - La Libertad (Fuente – Elaboración Propia).....</i>	<i>42</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1: Regímenes pensionarios administrados por el sistema nacional de pensiones</i>	
.....	¡Error! Marcador no definido.
<i>Figura 2: Organigrama de la Una entidad administradora de pensiones</i>	13
<i>Figura 3: Mapa de procesos de la Una entidad administradora de pensiones</i>	16
<i>Figura 4: Objetivos estratégicos planteados en el Plan Estratégico Institucional</i>	16
<i>Figura 5: Diagrama de Ishikawa</i>	22
<i>Figura 6: Toma de Tiempos del proceso: Acreditación de Aportes</i>	44
<i>Figura 7: Toma de tiempos del proceso: Calificación y liquidación</i>	45
<i>Figura 8: Toma de tiempos del proceso: Revisión</i>	46

ÍNDICE DE GRAFICOS

<i>Grafico N° 1: Grafico N° 01: Diagrama de Pareto.....</i>	<i>23</i>
<i>Grafico N° 2: El área donde labora cuenta con ventilación e iluminación adecuada para la ejecución de sus tareas.....</i>	<i>32</i>
<i>Grafico N° 3: Los recursos materiales proporcionados por la entidad son suficientes para la ejecución de sus tareas.....</i>	<i>33</i>
<i>Grafico N° 4: Cuentan con tecnología actualizada para el logro de los objetivos requeridos por la entidad.....</i>	<i>34</i>
<i>Grafico N° 5: El mobiliario es el adecuado para el desarrollo de las actividades.</i>	<i>35</i>
<i>Grafico N° 6: Los directivos de la oficina departamental demuestran disposición para la atención de requerimientos del personal.</i>	<i>36</i>
<i>Grafico N° 7: Demuestra empatía en sus relaciones interpersonales con el equipo de trabajo.....</i>	<i>37</i>
<i>Grafico N° 8: En la oficina departamental la comunicación tiende a ser horizontal.....</i>	<i>38</i>
<i>Grafico N° 9: Las relaciones entre mis compañeros de trabajo son cordiales.</i>	<i>39</i>
<i>Grafico N° 10: Cree usted que en la oficina departamental se practican valores éticos como el respeto, honestidad, integridad y lealtad.....</i>	<i>40</i>
<i>Grafico N° 11: En el desarrollo de las actividades, coopera con los demás trabajadores para un el logro de un ambiente de trabajo en equipo.</i>	<i>41</i>

RESUMEN

La presente investigación busca aplicar la metodología japonesa Kaizen que es la acción del cambio y el mejoramiento continuo, ordenado y gradual para mejorar la productividad en el proceso de calificación de expedientes administrativos de la ley N° 19990 en la ENTIDAD ADMINISTRADORA DE PENSIONES, mediante acciones de mejora continua en los subprocesos: Acreditación de aportes, calificación y liquidación, revisión. Haciendo una mejora de tiempos en cada colaborador asignado.

La población serán los expedientes ejecutados en el primer trimestre del año 2018 (Enero, Febrero y Marzo). Se buscará incrementar el pronunciamiento bajo el trámite de acreditación anticipada para generar expedientes precalificados.

El objetivo de esta tesis es mejorar la productividad en la calificación del otorgamiento de pensión en la ENTIDAD ADMINISTRADORA DE PENSIONES a fin de que impacte en los asegurados mejorando la calidad del servicio y la imagen de la institución.

PALABRAS CLAVES: Kaizen, Productividad, procesos, acreditación anticipada

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

1. Paloma Martínez & José Luis Martínez; idioma español, Colombia, 2015, “Mejora en el tiempo de atención al paciente en una Unidad de urgencias por medio de Lean Manufacturing Kaizen”

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642015000600019
2. María G. Flores Mota; idioma español, Guatemala, 2004, “Aplicación del sistema Kaizen en la industria de empaques flexibles”

http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_1231_IN.pdf
3. Yanez Mañay Jose, idioma español, Ecuador, 2016, “Propuesta de Instructivo Kaizen para el mejoramiento continuo en las Pymes Manufactureras del D.M.Q. Caso: CIIU C31”

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11603/TEISIS%20RESULTADO%20FINAL.pdf?sequence=1>
4. Leonela L. Fuentes Saya, idioma español, Lima-Perú, 2017, “Aplicación del kaizen para incrementar la productividad del área de pre-producción de una empresa textil. Ate, 2017”

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12143>
5. Alvarado Camacho Marly E.; idioma español, Lima-Perú, 2016, “Aplicación del Kaizen para la mejora de la productividad en el trámite de otorgamiento de pensión en la ENTIDAD ADMINISTRADORA DE PENSIONES, Oficina central, Lima, 2015”

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/3040>